

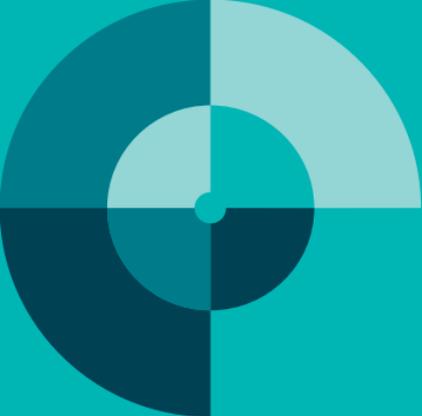


## MANUAL DO PACIENTE



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO





## ÍNDICE

- 03** Conheça a Nossa História
- 04** Modelo Assistencial
- 05** Informações sobre Internação
- 10** Direitos e Responsabilidades
- 16** Paciente Seguro
- 19** Cliente Premium
- 20** Serviços

PRECISÃO  
PARA TRATAR  
E VOCAÇÃO  
PARA CUIDAR

## Seja bem-vindo(a) ao **Hospital Alemão** **Oswaldo Cruz**

Garantir que você tenha a melhor assistência e uma experiência significativa nos relacionamentos e práticas médico-assistenciais são os principais objetivos de nossa equipe e também desse manual, que irá guiá-lo durante a sua permanência no Hospital. Saiba como acionar os serviços de seu interesse e conheça todos os aspectos essenciais que envolvem sua chegada, estadia e alta hospitalar. Desejamos que você se sinta acolhido em todos os momentos, dispondo de tudo o que deverá contribuir para o seu bem-estar e pronto reestabelecimento.

**Boas-Vindas.**



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO



## CONHEÇA A NOSSA HISTÓRIA

Com uma história iniciada ainda no século 19, fruto do esforço e da dedicação de um grupo de imigrantes de países de língua alemã, é fundado, em 1827, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

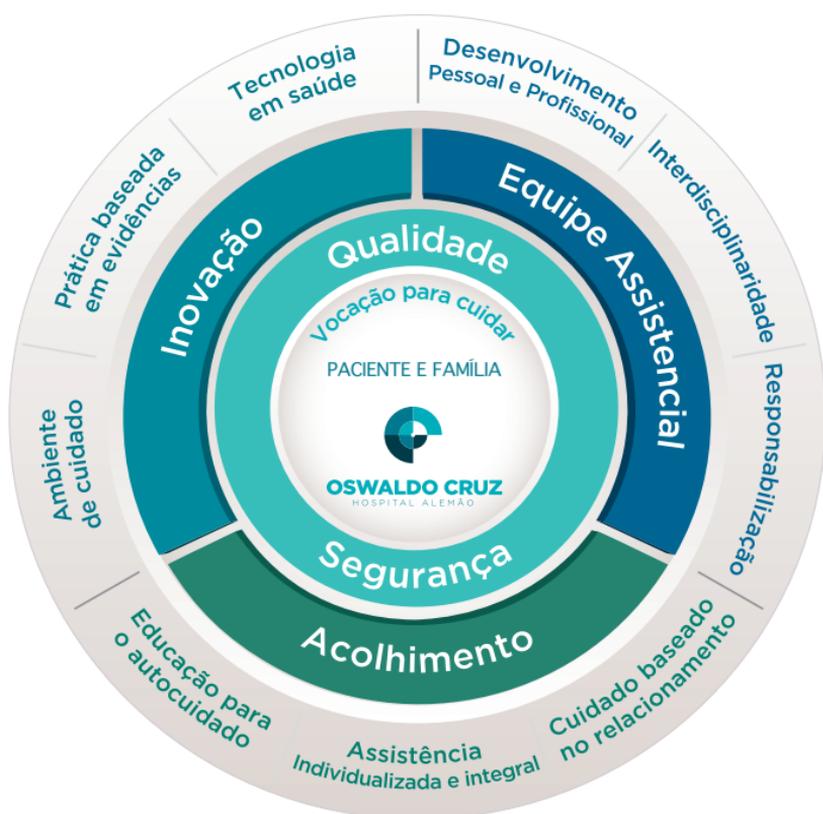
Atualmente, o Hospital conta com 346 leitos, 22 salas cirúrgicas, 3500 médicos cadastrados e 2339 colaboradores compõem o quadro da instituição. Mantemos uma posição de referência em serviços de alta complexidade com ênfase nas especialidades de Oncologia e Doenças Digestivas e outras áreas de destaque, como Cardiologia, Neurologia e Ortopedia.





## MODELO ASSISTENCIAL HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

A excelência da equipe assistencial é um importante diferencial que a instituição oferece aos pacientes e seus familiares. Valorizamos o relacionamento entre as pessoas, em todos os níveis assistenciais, com os objetivos de estabelecer vínculos de confiança e transformar o ambiente do cuidado.



Nosso modelo assistencial é referência para muitas instituições de saúde do país e para representá-lo, adotamos um símbolo esquemático que define as nossas premissas e o compromisso que assumimos com os nossos pacientes e seus familiares. Conheça mais sobre o nosso modelo na home page: [www.hospitalalemao.org.br](http://www.hospitalalemao.org.br).



## INFORMAÇÕES SOBRE INTERNAÇÃO

Para assegurar a qualidade do seu atendimento, é importante ter conhecimento dos motivos da sua internação, dos procedimentos que serão realizados e das implicações decorrentes do tratamento. Por isso, é essencial uma comunicação clara com o seu médico. Ao dar entrada no Hospital, o paciente ou seu acompanhante deve informar à equipe assistencial sobre: histórico, medicamentos e procedimentos.

Recomendamos aos pacientes ou responsáveis que procurem saber, com antecedência, sobre a abrangência de seu plano ou seguro saúde, ou seja, quais procedimentos, serviços e honorários médicos são efetivamente cobertos, evitando assim, eventuais contratempos no fechamento da sua conta hospitalar. Informações sobre outros serviços e preços estarão à sua disposição na Tesouraria do Hospital.

Na diária hospitalar, estão inclusas a acomodação e a refeição do paciente.

## ESTADIA

### Cuidados com o Paciente

Garantir o bem-estar de todos os pacientes é parte de nossa missão, assim como estabelecer um plano de cuidado específico, segundo as suas necessidades, conforme é predefinido pela Equipe Assistencial. Nesse sentido, a sua ajuda, de seus acompanhantes e visitantes são fundamentais para que esta programação seja respeitada. Falar em voz baixa e limitar o número de visitas também contribui muito.

Para obter o máximo de comodidade em sua estadia, o paciente deve trazer seus próprios objetos de higiene pessoais como escova, creme dental, chinelo, entre outros, além de roupas confortáveis.

HOSPITAL  
LIVRE DE  
TABACO



## Segurança

- O quarto deve ser mantido trancado quando o paciente e/ou acompanhantes estiverem ausentes, devendo a chave ser entregue no Posto Assistencial.
- Recomenda-se que anéis, brincos, pulseiras, correntes e gargantilhas de valor sejam deixados em casa. Caso tenha trazido esses pertences, guarde-os no cofre do quarto, juntamente aos objetos de valor de responsabilidade do acompanhante.
- No ato e durante a internação, os pacientes abaixo explicitados deverão estar acompanhados:
  - Portadores de deficiências físicas que necessitem de auxílio regular para execução de suas atividades;
  - Pacientes com risco para si próprios e/ou terceiros;
  - Pacientes com distúrbio de consciência (lucidez);
  - Menores de idade (crianças e adolescentes até 18 anos);
  - Idosos cujas limitações físicas e/ou mentais exigirem cuidados permanentes;
  - Gestantes que apresentem indicação de acompanhamento por orientação médica;
  - Pacientes com barreiras de comunicação verbal que necessitem de intérprete.
  - Em caso de dúvida, disque 9 e solicite contato com a Assistente Social.
- O laboratório Fleury ou o Spina França são os únicos parceiros autorizados a ligar para o paciente ou acompanhante somente para informar valores de exames ou solicitar autorização para coleta.
- As entregas de presentes e deliveries são direcionadas à recepção da Torre A, das 06h às 22h. Os colaboradores da recepção realizarão as entregas nos quartos, desde que as mesmas não exijam pagamento no ato de recebimento.

## Achados e Perdidos

Pertences e documentos encontrados nas dependências do Hospital serão guardados por 30 dias e depois desprezados. Para informação e retirada dos pertences e documentos, dirija-se à recepção da Torre A.

## Visitas e Acompanhantes

Salvo em caso de proibição por ordem médica ou solicitação por escrito do próprio paciente ou responsável legal, as visitas em apartamentos são permitidas de segunda a domingo, das 9h às 21h30. Fora desse horário, somente com autorização do paciente.

As visitas na UTI são diárias: das 14h30 às 15h30 e das 20h30 às 21h. São permitidos 6 visitantes por horário de visita, divididos em 3 grupos de 2 pessoas, alternadamente.

## Transferência

Caso o paciente seja transferido para a UTI, solicitamos ao acompanhante a imediata liberação do apartamento e a retirada de todos os seus pertences, o que evitará a cobrança de diárias extras, ao mesmo tempo em que irá disponibilizar o aposento para ocupação de outros pacientes que tenham necessidade.

## Telefones e Celulares

Os telefones celulares não devem ser usados em algumas áreas do Hospital, como na UTI e em locais próximos a determinados equipamentos médicos, pois podem causar interferência.



Ressaltamos que o **Hospital Alemão Oswaldo Cruz não realiza cobrança de honorários, procedimentos e medicamentos por telefone**. Não forneça dados sobre o paciente ou tratamento a qualquer pessoa que entrar em contato por esse meio.



## Acesso à Internet

O acesso a internet é livre, não é necessário solicitar login e senha.

Acessar pela rede HAOC\_VISITANTES.

Em caso de dúvida, ligar no ramal do Serviço de Concierge (R. 0289).

## Alta hospitalar

Antes de sair do Hospital, certifique-se de ter todas as informações necessárias para a continuidade do cuidado e restabelecimento da saúde. Em primeiro lugar, certifique-se de que recebeu, por e-mail, o link do portal do paciente, que é cadastrado no momento da admissão e permitirá a consulta de seus exames on-line. Atenção: se você não foi cadastrado, deverá fazer o cadastro presencial na recepção, antes da sua saída.

Ao ser informado de sua alta pelo médico, solicitamos que observe os trâmites necessários. Inicialmente, a conta hospitalar é conferida por auditoria. Após essa conferência, a tesouraria ligará no quarto para que o acompanhante realize os acertos necessários e receba um documento de liberação.

Depois disso, o paciente poderá liberar o quarto que também passa por uma checagem do inventário dos itens existentes no seu interior, como controle de TV, entre outros. Se for constatada a perda de alguns deles, haverá cobrança de taxa extra.

## Contas hospitalares

A Tesouraria fornece orientação completa a respeito dos depósitos e extratos da conta da internação, que podem ser solicitados diariamente.

O horário de liberação dos pacientes é entre 8h e 17h; caso o paciente deixe o Hospital fora desse horário, deve solicitar, no dia anterior à alta, uma prévia sobre o fechamento de sua conta, até às 17h30.

A diária hospitalar se encerra às 9h, independentemente do horário de internação do paciente. Ao ultrapassar esse período, será cobrada uma taxa adicional para saída a partir das 11h do mesmo dia. Informe-se sobre essa taxa na Tesouraria.

Ressaltamos que a partir do horário de alta (11h), não há mais qualquer cobertura pelo seguro/plano de saúde, inclusive o almoço.

Informações sobre honorários médicos e custos de anestésias particulares deverão ser solicitadas diretamente aos profissionais que realizarem o atendimento.

## Recomendações para prevenção de Infecção Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS)

Precauções e isolamentos: são medidas adotadas pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) que visam a redução do risco de transmissão de microrganismos entre pacientes, profissionais e visitantes. Tais medidas devem ser seguidas rigorosamente para garantir a segurança de todos.

Pessoas com suspeita ou confirmação de portarem doenças transmissíveis (gripe, resfriado, diarreia, conjuntivite, entre outras), devem evitar visitas aos pacientes. Outras incluem não manter alimentos expostos para evitar a presença de vetores (formigas, moscas, baratas). Flores não são permitidas em quartos de pacientes que estejam com a imunidade comprometida (transplantados e oncológicos, entre outros).

### RECOMENDAÇÃO IMPORTANTE

A higienização das mãos é o gesto mais importante no controle de infecções. Participe deste processo: higienize suas mãos e observe se o profissional que irá atendê-lo higienizou as mãos antes de tocar em você.





## DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES E FAMILIARES

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz direciona a conduta de seus profissionais por meio de princípios éticos claros, fornecendo sempre aos pacientes um atendimento hospitalar de excelência, com segurança, privacidade e respeito. Estimulamos a participação e a colaboração dos pacientes e de seus familiares no tratamento, respeitando, acima de tudo, seus direitos e dignidade.

São direitos do usuário dos serviços do Hospital Alemão Oswaldo Cruz:

- I.** Ter um atendimento digno, atencioso e respeitoso.
- II.** Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome.
- III.** Não ser identificado ou tratado por números, códigos ou de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.
- IV.** Ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
- V.** Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de crachás visíveis, legíveis e que contenham nome completo, função, cargo e nome da Instituição.
- VI.** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
  - a. Hipóteses diagnósticas;
  - b. Diagnósticos realizados;
  - c. Exames solicitados;

- d. Ações terapêuticas;
- e. Riscos, benefícios e inconvenientes das medidas diagnósticas e terapêuticas propostas;
- f. Duração prevista do tratamento proposto;
- g. No caso de procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos, quanto à necessidade ou não de anestesia, o tipo de anestesia a ser aplicada, o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os efeitos colaterais, os riscos e consequências indesejáveis e a duração esperada do procedimento;
- h. Exames e condutas aos quais será submetido;
- i. A finalidade dos materiais coletados para exame;
- j. Alternativas de diagnósticos e terapias existentes no serviço de atendimento ou em outros serviços;
- k. O que julgar necessário.

**VII.** Consentir ou recusar, de forma livre e voluntária, após esclarecimentos e adequada informação, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos listados pela Instituição a serem nele realizados, conforme política institucional de obtenção do termo de esclarecimento, ciência e consentimento informado.

**VIII.** O paciente ou seu responsável legal pode acessar, a qualquer momento, seu prontuário médico, nos termos do Artigo 3 da Lei Complementar n. 791, de 09 de março de 1995, e do Artigo 6 da Resolução CFM n. 1.605, de 15 de setembro de 2000.

**IX.** Encontrar seu prontuário preenchido corretamente e legível – este prontuário deverá conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.

**X.** Ter anotado em seu prontuário, principalmente se inconsciente durante o atendimento:

- a. Todas as medicações e dosagens utilizadas;
- b. Registro da quantidade de sangue recebida e dos dados que permitam identificar a sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

**XI.** Conhecer a procedência do sangue e dos hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

**XII.** Receber por escrito o diagnóstico e o tratamento indicado, com a identificação do nome do profissional e seu respectivo registro no órgão de regulamentação e controle da profissão.

**XIII.** Receber as receitas da seguinte maneira:

- a. Digitadas ou em caligrafia legível;
- b. Sem a utilização de códigos ou abreviaturas;
- c. Com o nome do profissional e seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão;
- d. Com a assinatura do profissional;
- e. Com o nome genérico das substâncias prescritas.

**XIV.** Ter assegurados, durante consultas, internações, procedimentos diagnósticos e terapêuticos e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, sua integridade física, privacidade, individualidade, o respeito aos seus valores éticos e culturais, a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e a segurança do procedimento.

**XV.** Ser acompanhado, se assim o desejar, nas consultas e internações, por pessoas por ele indicadas.

**XVI.** Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar.

**XVII.** Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa. Os religiosos chamados a prestar assistência deverão, em suas atividades, acatar as determinações legais e normas internas do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, a fim de não colocar em risco as condições dos pacientes ou a segurança do ambiente hospitalar, nos termos da Lei n. 9.982, de 14 de julho de 2000.

**XVIII.** Ter um local digno e adequado para o atendimento.

**XIX.** Ser prévia e expressamente informado se o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa.

**XX.** Receber anestesia em todas as situações indicadas.

**XXI.** Recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários para tentar prolongar a vida.

**XXII.** Optar pelo local da morte.

**XXIII.** Em atendimento ao ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990), que dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente – considerando criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos e adolescente pessoa entre 12 e 18 anos de idade – o Hospital Alemão Oswaldo Cruz deverá proporcionar condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável, nos casos de internação de criança ou adolescente.

**XXIV.** A criança, ao ser internada, terá em seu prontuário a relação das pessoas que poderão acompanhá-la integralmente durante o período de internação.

**XXV.** Em atendimento ao ESTATUTO DO IDOSO (Lei n. 10.741, de 1 de outubro de 2003), que se destina a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, ao idoso internado ou em observação, deverá ser assegurado o direito a acompanhante, devendo o Hospital Alemão Oswaldo Cruz propiciar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo critério médico. Caberá ao profissional de saúde, responsável pelo tratamento, conforme estabelece o Parágrafo Único do Artigo 16, conceder autorização para o acompanhamento do idoso ou, no caso de impossibilidade, justificá-la por escrito.

**XXVI.** Em atendimento ao Artigo 6 do CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990), ficam assegurados ao paciente os direitos básicos do consumidor, tais como proteção da vida, da saúde, segurança contra riscos, informação adequada sobre tratamento e serviços prestados e todos os demais previstos na legislação aplicável, ressalvado o quanto disposto no Artigo 14, §4 do referido diploma legal;

a. O paciente tem direito a explicações e demonstrativos por escrito sobre todos os itens cobrados em sua conta hospitalar (Portaria da Saúde n. 1.286, de 26 de outubro de 1993 – Artigo 8 -, e n. 74, de 4 de maio de 1994).

## Responsabilidades do paciente

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz, durante os procedimentos, adotará todas as medidas necessárias ao seu alcance para obter a melhor condição clínica possível aos seus pacientes.

Em razão de eventual recusa no recebimento de hemoderivados, em caso de iminente perigo de vida, somente será observada, em caso de expressa ordem judicial, a ser obtida pelos responsáveis pelo paciente. Tal conduta é amparada pela Resolução CFM n. 1.021/80. O paciente declara estar ciente de que o médico responsável por seu tratamento foi contratado por sua livre escolha e que é deste, a responsabilidade pela conduta ministrada e suas repercussões.

A saída de paciente internado das dependências do Hospital Alemão Oswaldo Cruz somente será autorizada com a alta médica, a ser concedida pelo médico responsável após a adoção dos procedimentos cabíveis, ou mediante assinatura pelo paciente ou responsável de termo de alta a pedido, nos casos em que a alta não representar grave risco ou risco de morte ao paciente.

Não será autorizada a saída de paciente internado para a realização de exames fora das dependências do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, exceto se houver autorização do médico responsável e após as avaliações médicas pertinentes. A transferência de paciente para outra instituição hospitalar deverá ser realizada em ambulância, observando-se os critérios estabelecidos pela Resolução CFM n. 1.672, de 09 de julho de 2003.

A Política de Direitos dos Pacientes e Familiares no Hospital Alemão Oswaldo Cruz está baseada na Lei Estadual nº. 10.241, de 17 de março de 1999, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços de saúde no estado de São Paulo; na Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente; na Lei n. 10.741, de 1 de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso; na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor.

## Cuidados com o Paciente

Como em qualquer relação, o paciente, além de direitos, tem determinadas responsabilidades frente ao Hospital e sua equipe, como:

- O paciente deve fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive sobre o uso de medicamentos e problemas médicos atuais e passados. Deve também demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas e, em caso de impossibilidade, indicar quem o possa fazer;
- O paciente deve seguir as instruções e recomendações de seu médico responsável e da equipe do Hospital, explicando qualquer dúvida quanto às informações sobre a sua saúde e tratamento, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- O paciente deve avisar ao seu médico responsável e à equipe do Hospital, sobre qualquer alteração em suas condições e sintomas de saúde, inclusive dor;
- O paciente deve observar as normas internas do Hospital, bem como se responsabilizar pelos documentos necessários à sua internação (como pedido de internação e prescrição médica, RG, CPF, carteira e autorização do convênio/seguro saúde) e por sua conta hospitalar;
- O paciente deve respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores da Instituição no tocante a ruídos, número e comportamentos de seus visitantes, bem como observar a Lei Estadual N 13.541, de 07 de maio de 2009, que proíbe o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos ou de qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, em ambientes de uso coletivo, públicos ou privados.



## PACIENTE SEGURO

Nosso Hospital, em consonância com as iniciativas mundiais para a segurança do paciente e qualidade assistencial, mantém forte compromisso com a cultura de segurança e processos de melhoria contínua. Podemos citar importantes ações, tais como:

### 1- Implementar ações com foco nas metas internacionais;

#### **Identificação do paciente**

Os profissionais irão conferir sua pulseira de identificação antes da administração de medicamentos e procedimentos.

#### **Comunicação efetiva**

Todas as informações referentes ao cuidado e aos procedimentos realizados serão registradas no prontuário.

#### **Segurança na administração de medicamentos**

A administração dos medicamentos será realizada após os profissionais verificarem a prescrição do médico em seu apartamento.

#### **Segurança nos procedimentos e cirurgias**

Antes da cirurgia, os profissionais se certificarão se o local, procedimento e o paciente são os corretos e se todos os equipamentos necessários estão funcionando adequadamente.

#### **Higienização das mãos**

Os profissionais realizarão a higienização das mãos antes e depois de realizar procedimentos, o que previne infecções.

## **Prevenção de queda**

Os profissionais farão uma avaliação do risco de queda, além de identificá-lo com o uso da pulseira laranja e placa na porta do apartamento. Familiares, acompanhantes e pacientes serão orientados a fim de prevenir o risco de queda.

## **Cuidados com a dor**

**A dor será acompanhada pela equipe assistencial durante a sua internação. Para isso, medidas serão tomadas para identificar, medir e tratar, buscando seu conforto.**

**2- Estimular a eficácia de medidas preventivas por meio de práticas consistentes e seguras;**

**3- Manter um ambiente no qual se possa relatar e buscar soluções para questões de segurança do paciente e qualidade dos cuidados, sem receio de reprimenda ou punição. Promover o aprendizado organizacional também pela experiência com incidentes;**

**4- Buscar o envolvimento do paciente nos processos assistenciais;**

**5- Assumir responsabilidade pela sua própria segurança, pela segurança de seus colegas, pacientes e familiares;**

**6- Proporcionar recursos, estrutura e responsabilização para a manutenção efetiva da segurança;**

**7- Valorizar o ensino e a pesquisa;**

**8- Priorizar a segurança acima de metas financeiras e operacionais.**

Assista ao vídeo Segurança do Paciente, disponível em:

• **Canal 66 – Sua segurança é muito importante**

Além do canal de TV, mais informações nos links abaixo:

- [https://youtu.be/yzGJ\\_DYCpz4](https://youtu.be/yzGJ_DYCpz4)
- <http://www.who.int/en/>
- [www.ahrq.gov/about/annrpt01/](http://www.ahrq.gov/about/annrpt01/)
- [www.jointcommissioninternational.org](http://www.jointcommissioninternational.org)
- [www.ihi.org](http://www.ihi.org)

[https://www.youtube.com/watch?v=yzGJ\\_DYCpz4](https://www.youtube.com/watch?v=yzGJ_DYCpz4)  
em Português

<https://www.youtube.com/watch?v=jeenz8KNYgU>  
em Inglês

Fontes: Health and Safety Commission. Third Report: Organizing for Safety.  
ACSNI Study Group on Human Factors. London: HMSO, 1993.v





## CLIENTE PREMIUM

O hospital possui unidades que oferecem serviços exclusivos dirigidos ao Paciente Premium e a seus familiares, baseados nos conceitos de hotelaria hospitalar de luxo. O objetivo é oferecer uma equipe altamente qualificada de concierges que identifique as necessidades e os interesses do paciente.

### Confira a seguir os serviços disponíveis:

- Serviço de Concierge;
- Pré-internação e check-in personalizados;
- Acesso à Netflix e à AppleTV, que oferece filmes, músicas e conteúdos de mídia na internet;
- Kit boa recuperação;
- Máquina Nespresso na suíte;
- Água Gourmet;
- Garçom exclusivo por andar;
- Refeições para o paciente e o acompanhante elaboradas pela equipe de gastronomia do hospital, com uma culinária sofisticada e de qualidade. O menu possui opções para os mais refinados gostos, com desjejum, lanche e ceia: blisters.

**Para maiores informações, entre em contato com os Concierges Premium, por meio do ramal 0284.**



## SERVIÇOS AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

Nossa missão é assegurar o máximo de conforto e comodidade durante a sua estadia. Assim, nosso leque de serviços é variado e orientado pelo seu desejo e necessidade. Zelamos sempre para que tudo seja feito com sensibilidade, transparência e precisão.

### Equipe Médica

O Hospital conta com uma experiente equipe de médicos de diversas especialidades, que realiza a internação e o acompanhamento de seus pacientes em nossas dependências.

Esteja sempre em contato com o seu médico, pois é ele quem coordena todos os nossos esforços no restabelecimento de sua saúde.

Uma equipe médica plantonista está capacitada para atendimento em casos de emergência, 24 horas por dia, 07 dias por semana.

### Equipe Assistencial Multidisciplinar

Envolvida na assistência direta ao paciente, a equipe multidisciplinar do Hospital é composta por médicos, equipe de enfermagem, nutricionistas, fisioterapeutas, assistentes sociais, psicólogo e farmacêuticos.

### Alimentação

É proibido o consumo de alimentos adquiridos fora da dieta hospitalar. A intenção é eliminar riscos de contaminação microbiológica e manutenção da dieta prescrita.

Alguns convênios possuem acordo comercial com o hospital, oferecendo a refeição do acompanhante como cortesia. Este serviço é oferecido na lanchonete do 5º andar da Torre B, nos horários: 7h às 10h o café da manhã, 12h às 15h o almoço e 18h às 21h o jantar, mediante apresentação de um voucher.

É possível solicitar que a refeição seja entregue no apartamento pelo ramal 0375, mediante pagamento de taxa.

### **Horário das refeições dos pacientes:**

- Desjejum entre 7h00 e 7h30
- Almoço entre 11h30 e 12h00
- Lanche entre 14h30 e 15h00
- Jantar entre 17h30 e 18h00
- Ceia entre 20h00 e 20h30

Para acompanhantes e visitantes, o Hospital possui três opções. A primeira é o Salão de Chá, localizado no jardim interno da Torre A, que oferece um variado buffet no almoço, além de contar com um agradável coffee shop. Outra excelente opção é a Lanchonete, situada no 5º andar da Torre B, que oferece lanches completos, grelhados, doces e salgados. E a terceira opção é a cafeteria da Torre E, situada na recepção. O acompanhante pode solicitar ainda, que suas refeições sejam servidas no próprio quarto, pelo ramal 0375, mediante uma taxa extra.

## **Medicamentos**

Caso haja prescrição de medicamentos que não constem no Manual Padronizado, desde que solicitados e prescritos pelo médico assistente, estes serão providenciados pelo Hospital. Isto acarreta certa espera para a sua entrega (até 12 horas para medicamentos disponíveis no mercado e 48 horas para medicamentos manipulados), motivo pelo qual todo o Corpo Clínico desta Instituição é estimulado a seguir a padronização de medicamentos.

### **Medicamentos de uso habitual**

Tendo em vista que a automedicação pode acarretar em danos para o paciente, não é permitido a pacientes

e familiares trazer medicamentos e/ou realizar autoadministração dos mesmos dentro do ambiente hospitalar, mesmo daqueles medicamentos de uso habitual.

Os medicamentos de uso habitual serão listados na admissão pelo enfermeiro e serão discutidos com o médico assistente quanto à reconciliação medicamentosa.

Nos casos de prescrição de medicamentos, em situações excepcionais como: medicamentos fornecidos pelos programas da Secretaria da Saúde, importados diretamente pelo paciente/familiar e prescrições de medicamentos não padronizados de uso habitual do paciente, o farmacêutico será acionado para intermediação e avaliação técnica destes medicamentos.

Diante da situação de validação dos medicamentos para utilização nas situações excepcionais acima, o medicamento será acondicionado no posto de enfermagem, sob os cuidados deste profissional. Os medicamentos não serão mantidos no interior do quarto, com intuito de assegurar que não haja autoadministração.

A administração de medicamentos nas unidades assistenciais do Hospital é atividade privativa das equipes de enfermagem e médica da Instituição, incluídos os medicamentos validados nas situações excepcionais acima.

O uso de amostra grátis não é permitido na Instituição. A equipe de farmacêuticos do Hospital está à sua disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

## **Estacionamento**

Para sua comodidade, o Hospital mantém serviço de valet, cobrado e controlado por empresa especializada. Todos os veículos são segurados contra danos, roubo e furto (exceto para objetos deixados no interior do veículo).

## **Correspondências**

Telegramas e cartas enviados ao paciente serão entregues pela recepção. O Hospital também coloca à disposição dos pacientes o uso de fax (11 3549-0075) e de e-mail: [interna@haoc.com.br](mailto:interna@haoc.com.br).

## Central de Atendimento

Central para marcação de exames, consultas e check-up:  
3549-1000 - 2ª a 6ª feira das 7h às 21h e aos sábados  
das 7h às 18h.

## Ouvidoria

Canal disponível para pacientes, familiares e acompanhantes que desejem manifestar suas críticas, solicitações, elogios e sugestões. Caso necessite, entre em contato pelos telefones (11) 3549-0850 e 3549-0882. Se preferir, acesse o Canal Confidencial (<http://goo.gl/p6XyII>) ou envie e-mail para : [ouvidoria@haoc.com.br](mailto:ouvidoria@haoc.com.br) ou [relacionamento@haoc.com.br](mailto:relacionamento@haoc.com.br).

Horário de atendimento das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira.

## Pastoral Ecumênica

A Pastoral Ecumênica do Hospital, situada na Torre A - 1º andar, oferece apoio espiritual aos pacientes e acompanhantes.

## Coordenação de Transplantes

Promove atendimento para pacientes candidatos a transplante, transplantados e familiares, além de oferecer orientação e apoio na doação e captação de órgãos.

## Espaço da Família

Conheça o espaço da família, localizado no 4º andar da Torre E, e confira as atividades gratuitas oferecidas para os acompanhantes: Yoga, Oficina do bem-estar emocional e espiritual, Reflexologia, Musicoterapia, entre outros.

## Bosque Bem-Estar



Visite o Bosque Bem-Estar e aprecie nossa área verde.

### No entorno

Nas imediações do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, é possível encontrar uma grande variedade de lojas, restaurantes, opções de lazer e cultura. O Hospital está localizado próximo a um dos cartões postais mais importantes do Brasil, a Avenida Paulista.

## TV por Assinatura

Para seu conforto, disponibilizamos serviços de TV por assinatura. Além disso, o Hospital possui um canal próprio (canal 66) com informações importantes para pacientes e acompanhantes.

Emissora	Canal	Emissora	Canal
Cultura	04	TC Pipoca	52
SBT	06	TC Cult	54
Globo	08	TC Câmara	56
Record	10	Bloomberg	58
Rede TV!	12	National Brasil (NBR)	60
Gazeta	14	Canal dp Paciente	62
Band	16	Globo	66
ESPN International	18	TV Senado	70
TC Premium	20	Cultura	72
Globo News	22	Viva	73
Sony	24	SBT	74
National Geographic	26	NHK/Japão	75
Rede Vida	28	Rede TV!	76
Discovery Kids	30	Band	77
GNT	32	MTV (SAP)	78
SportTV	36	Futura	79
SporTV2	38	CNN International	80
Universal Channel	40	TVS/França	81
FOX	42	DW/Alemanha	82
Rai International	44	TV Justiça	84
TVE/Espanha	46	Canal Rural	86
TCAction	48		
TC Touch	50		



## O QUE FAZER EM CASO DE INCÊNDIO

### 1º Passo

Mantenha a calma.

### 2º Passo

Procure um colaborador do Hospital e informe o que está acontecendo.

### 3º Passo

Ligue para o ramal de Emergência/Incêndio **4050** e informe a situação (ANDAR/QUARTO), caso não localize um colaborador.

### 4º Passo

Siga as orientações do colaborador. Caso tenha que abandonar a área, obedeça à sinalização de saída de emergência.

## A QUALQUER NECESSIDADE CONTE CONOSCO

### Serviços

Hospital Alemão Oswaldo Cruz (PABX) 3549-0000

---

Central de Agendamento 3549-1000

---

Centro de Oncologia 3549-0665

---

Departamento de Serviço Social 3549-1510  
servicosocial@haoc.com.br 3549-1511

---

Hospitalidade 3549-0284  
hospitalidade@haoc.com.br

---

Internação 3549-1642  
internacao@haoc.com.br 3549-1643

---

Coordenação de Transplantes 3549-0177  
transplante@haoc.com.br

---

Ouvidoria 3549-0850  
ouvidoria@haoc.com.br

---

Telefonista Ramal 9

---

Contas a pagar 3549-0057  
contasapagar@haoc.com.br

---

Farmacêuticos 3549-0265  
farmaceuticos@haoc.com.br 3549-0274

---

Estacionamento 3549-0412

---

Pastoral Ecumênica 3549-0464  
capelania@haoc.com.br

---

Restaurante (5º Andar) 3549-1503

---

### Telefones úteis

Polícia Militar 190

Corpo de Bombeiros 193

Defesa Civil 199

Serviço Público de Remoção (SAMU) 192

# COMPLEXO HOSPITALAR

D

## Torre A

Centro de Diagnóstico por imagem, Centro de Oncologia, Centro de Ortopedia, Pronto Atendimento Ortopédico, Centro de Nefrologia e Diálise, Ambulatório de Especialidades, Centro de Neurologia, Cardiologia e Clínica Médica

## Torre B

Centro Cirúrgico, Centro de Intervenção Cardiovascular, Unidades de Internação, Cardiologia não Invasiva, *Day Clinic*, Endoscopia e Colonoscopia, Centro de Especialidades e *Check-Up*

## Torre C

Pronto Atendimento

E

C

## Torre D

Instituto de Educação e Ciências em Saúde (IECS), Faculdade de Educação em Ciências da Saúde (FECS), Escola Técnica de Educação em Saúde (ETES), Instituto da Próstata e Doenças Urinárias, Centro de Atenção à Saúde e Segurança do Colaborador (CASSC), Unidade de Onco-hematologia, restaurante e área de lazer e convivência para colaboradores

## Torre E

Internação, UTI, Centro Cirúrgico e apartamentos Premium



A

B



código: 112323

set. 2017



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO